

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ФИНАНСОВО-  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»

Кафедра истории и политологии

Методическая разработка по дисциплине  
**«Деловое общение»**  
для проведения семинарских занятий и самостоятельной работы  
студентов заочного факультета, обучающихся по специальности  
080109.65 «Бухгалтерский учет, анализ и аудит»

Казань 2009

Обсуждена на заседании кафедры истории и политологии 16 октября 2008 г.,  
протокол №2

Составитель: к.и.н., доцент Тронова Л.с.

Рецензент: д.и.н., профессор Тагиров Э.Р.

## Содержание

<b>Введение</b>	4
<b>I. Задания для семинарских занятий и самостоятельной работы</b>	5
Тема 1. Деловое общение и управление им	5
Тема 2. Этика делового общения	6
Тема 3. Руководитель – подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя	8
Тема 4-5. Психология и общество. Психическая структура личности и практика делового общения	9
Тема 6. Вербальная коммуникация	11
Тема 7. Невербальная коммуникация и ее роль в оптимизации общения	13
Тема 8. Деловые переговоры: современные подходы к оптимизации эффективного переговорного процесса	15
Тема 9. Роль делового этикета в оптимизации общения	17
Тема 10. Имидж и внешний вид современного делового человека	19
Тема 11. Документационное обеспечение делового общения	21
Тема 12. Современные нормы деловой переписки и телефонного разговора	22
<b>II. Тематика контрольных работ</b>	24
<b>III. Вопросы к зачету</b>	27

## **Введение**

Учебно-методическая разработка по дисциплине «Деловое общение» предназначена для студентов заочного факультета, обучающихся по специальности 080109.65 «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» и имеет целью оказание им методической помощи в организации аудиторных занятий и внеаудиторной самостоятельной работы.

Все задания для семинарских занятий и внеаудиторной самостоятельной работы спланированы в соответствии с программой дисциплины «Деловое общение» и отвечают требованиям федерального компонента цикла ОПД ГОС ВПО второго поколения. Ответы на контрольные вопросы, выполнение самостоятельных заданий студенты осуществляют на основании прослушанных лекций, а также самостоятельного изучения рекомендуемой литературы. Полученные знания используются ими на семинарских занятиях, при написании контрольной работы и оцениваются преподавателем на зачете.

Письменная контрольная работа является обязательным элементом аудиторной части учебного процесса. Она выполняется по тематике, опубликованной в данной методической разработке (с.27): выбор варианта и оценку работы осуществляет преподаватель. Зачтенная контрольная работа дает право студенту на сдачу общего зачета по дисциплине «Деловое общение».

## **I. Семинарский занятия и самостоятельная работа**

### **Тема 1. Деловое общение и управление им (1 занятие)**

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Деловое общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный, перцептивный аспекты. Специфика, формы и методы делового общения.
2. Понятие кризисной коммуникации: конфликты, тупики и барьеры общения. Приемы преодоления.
3. Коммуникативная культура в деловом общении.
4. Управление деловым общением.

#### *Практическое задание*

1. С помощью психологических тестов проведите экспресс-анализ уровня своих коммуникативных качеств, стиля общения, способности оказывать влияние на других людей. (В кн.: А.Кибанов, Д.Захаров, В.Коновалова. Этика деловых отношений. – с.130-140).

#### *Контрольные вопросы*

1. В чем сущность и специфика коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон делового общения?
2. В каких формах осуществляется деловое общение?
3. Особенности бизнес-коммуникаций.
4. Какие методы используются в процессе делового общения для воздействия на партнера?
5. Сущность стиля общения. Какие факторы определяют этот стиль?
6. Раскройте сущность методов управления общением.

#### *Задания для самостоятельной работы*

1. Определите, какие общепринятые нравственные требования к общению составляют основу коммуникативной культуры?
2. Назовите личностные качества субъекта общения, которые определяют уровень его коммуникативной культуры?

3. Назовите методы управления общением в Вашей личной коммуникативной практике.
4. Какие знания и навыки следует развивать в себе, чтобы стать подлинным мастером деловых коммуникаций?

*Рекомендуемая литература*

1. Адаир Д. Эффективная коммуникация. – М.: ЭКСМО, 2003. – Введение. – Глава 1.
2. Кибанов А., Захаров Д., Коновалова В. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Инфра-М., 2007. – Глава 2.
3. Коммуникации в бизнесе. – Ростов-н/Д: Феникс, 2007. – с.121-130.
4. Кузнецов И. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – Глава 1.
5. Мальханова И. Деловое общение: учебное пособие. 3-е изд. – М.: Академический проект Триста, 2004. – Глава 2, 3.

**Тема 2. Этика делового общения (1 занятие)**

*Вопросы для обсуждения*

1. Сущность и основные принципы этики делового общения.
2. Закономерности межличностных отношений в деловой сфере.
3. Этические проблемы и «вечные» моральные дилеммы предпринимательской деятельности.
4. Корпоративная мораль и правила этики делового общения.
5. Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения в России.

*Практическое задание*

1. Внимательно прочтите и сравните этические кодексы крупнейших корпораций России: Газпрома, Сбербанка, РУСАЛа и др. (в пакете распечаток, данных преподавателем).
2. По содержанию заложенных в них принципов и норм делового общения определите: какой цели служат эти документы и какие функции выполняют?

3. Дайте анализ основных положений этического кодекса организации, в которой Вы работаете.

#### *Контрольные вопросы*

1. Как соотносится понятие этики в широком смысле слова с деловой этикой?
2. Перечислите фундаментальные постулаты «моральной доктрины» человечества. Что имеют в виду, говоря о «золотом правиле» этики?
3. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
4. Что является высшей нравственной ценностью деловых отношений?
5. Какие факторы определяют отношения субъектов деловых отношений к этическим нормам?
6. Назовите основные этические проблемы на макро- и микроуровне деловых отношений.

#### *Задания для самостоятельной работы*

1. С чем связано усиление внимания к этической стороне деловых отношений в современном мире?
2. Как Вы думаете, готово ли российское общество к освоению общецивилизационных ценностей деловой этики?

#### *Рекомендуемая литература*

1. Кибанов А., Захаров Д., Коновалова В. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Инфра-М., 2007. – Глава 1, 2.
2. Колодко Г. Этика в бизнесе, экономике и политике. // Вопросы экономики. – 2007. – №11. – с.44-54.
3. Кузнецов И. Бизнес-этика. – М.: Дашков и К, 2007. – с.37-55.
4. Львов Ю. О Кодексе этических принципов банковского дела. // Деньги и кредит. – 2002. – №5. – с.18-21.
5. Мальханова И. Деловое общение: учебное пособие. 3-е изд. – М.: Академический проект Триста, 2004. – Глава 3, 5.

### **Тема 3. Руководитель – подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя (1 занятие)**

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Деловое «пространство» руководителя: позитивные и негативные приемы общения с подчиненными, этические нормы и правила субординации.
2. «Трудный» руководитель как фактор стрессового риска в служебных отношениях. Правила общения с трудным руководителем.
3. Конфликты деловых отношений и управление ими. Личностные стратегии поведения в конфликте: проблемы оптимального выбора.

#### *Практические задания*

1. Внимательно прочтите и дайте оценку тестам, с помощью которых возможно замерить уровень профессионализма и эффективности руководителя в управлении процессами развития межличностных отношений в коллективе, преодолении споров и конфликтов. (В кн.: Кибанов А., Захаров Д., Коновалова В. Этика деловых отношений. с.88-107).
2. По возможности, проведите соответствующие социологические исследования по месту Вашей работы, соотнесите полученные данные с Вашими наблюдениями. Сформулируйте выводы и рекомендации по итогам тестирования.

#### *Контрольные вопросы*

1. Что такое морально-психологический климат коллектива?
2. Охарактеризуйте сущность методики Ф. Фидлера по оценке психологической атмосферы и межличностных отношений в организации.
3. Какие способы должен использовать руководитель для регулирования межличностного общения в коллективе?
4. Каким инструментарием этики делового общения должен владеть руководитель?

#### *Задания для самостоятельной работы*

1. Какие этические нормы и правила помогают коллективу в нормализации отношений с «трудным» руководителем?



2. В чем существо норм общественного поведения в решении спорных вопросов и конфликтов?

*Рекомендуемая литература*

1. Жуковский Н. Стиль руководителя // Управление персоналом. – 2005. – №4. – с.67-71.
2. Келли М. Понятный руководитель // Искусство управления. – 2005. – №5. – с.29-42.
3. Кибанов А., Захаров Д., Коновалова В. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Инфра-М., 2007. – Глава 5.
4. Попов В., Ляпунов с., Воронова Т., Криночкин И.Ю. Руководитель в бизнесе: учеб-практ. пособие. – М.: Кнорус, 2006. – Глава 5, 6.
5. Райгородский Д. Психология руководства: учеб. пособие. – Самара: Бахрах-М, 2005. – с.124-140.
6. Симакина с. Взаимодействие руководителя и подчиненного в процессе оценки исполнительской деятельности // Деньги и кредит. – 2008. – №2. – с.72-75.

**Тема 4-5. Психология и общество. Психологическая структура личности и практика делового общения (1 занятие)**

*Вопросы для обсуждения*

1. Психологический подход в современных концепциях управления. Психологические знания как фактор повышения эффективности деловых коммуникаций.
2. Психологические детерминанты поведения личности в деловом общении.
3. Проблемы управления стрессами.

*Практическое задание. «Психологический словарь»*

С помощью психологической энциклопедии (Аронсон Э.) обозначьте содержание перечисленных ниже понятий. Запомните их смысл. Проверьте свою готовность пользоваться данными терминами в деловом общении.

архетипы	психика человека
гуманистическая психология	психоанализ
дистресс	психология общения
инстинкт	стресс
интроверсия	темперамент
конгруэнтность	типы личности
конфликт	трансактный анализ
принципы психологии	экстраверсия

### *Контрольные вопросы*

1. Назовите предпосылки возрастания роли психологического знания в оптимизации делового общения.
2. В чем суть теории человеческих отношений и гуманистической психологии, их значение в утверждении психологических подходов к управлению?
3. Раскройте своеобразие психологической реальности, ее основные формы. Каковы главные принципы психологии?
4. Дайте характеристику трехмерной модели современного управления производством. Какой из аспектов управления и почему является приоритетным?

### *Задания для самостоятельной работы*

Тема: «Психологическая природа делового поведения».

Проанализируйте:

- как проявляют себя в деловом общении экстраверты и интроверты;
- факторы, детерминирующие деловое поведение;
- психическую природу различий в деловом поведении мужчин и женщин;
- особенности социальных стереотипов и приемы манипулирования ими в деловом общении, приведите примеры.

### *Рекомендуемая литература*

1. Аминов И. Психология делового общения. – М.: Омега-Л, 2006. – Разделы 3, 4.

2. Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Большая психологическая энциклопедия. Психологические законы человеческого поведения. – СПб: ПИТЕР, 2008.
3. Бороздина Г. Психология делового общения: учеб. – М.: ИНФРА-М, 2007. – Глава 2, 4.
4. Крегер О., Тьюсон Дж. Типы людей и бизнес. Как 16 типов личности определяют ваши успехи на работе: пер. с англ. – М.: Персей Вече АСТ, 1995.
5. Мальханова И. Деловое общение: учебное пособие. 3-е изд. – М.: Академический проект Триста, 2004. – Глава 7.
6. Семенов А., Маслова Е. Психология и этика менеджмента: учеб. пособие. – М.: Дашков и К., 2006. – с. 38-54.

## **Тема 6. Вербальная коммуникация (изучается самостоятельно)**

### *Вопросы для изучения*

1. Основы деловой риторики: принципы речевого воздействия и риторический инструментарий. Культура речи.
2. Правила и приемы подготовки доклада, проведения деловой беседы, совещания, дискуссии. Активное слушание.
3. Этика критических выступлений и реагирования на критику.

### *Практическое задание*

Подготовьтесь к выступлению на 10-20 минут по одной из следующих тем (по кн.: Кузнецов И. Корпоративная культура делового общения. – с.540-565):

1. Речь-благодарность избранного на пост председателя Совета директоров лица.
2. Выступление зам.директора предприятия о работе в праздничные дни.
3. Речь директора о премировании по итогам работы.
4. Речь директора на проводах на пенсию коммерческого директора фирмы.
5. Речь на церемонии введения в должность вновь избранного президента Ассоциации.

6. Речь руководителя департамента социальной защиты мэрии на открытии нового Дома престарелых.
7. Речь управляющего на юбилее банка.
8. Речь директора фирмы на подписании совместного проекта с зарубежными партнерами.
9. Сообщение управляющего банком о банкротстве на совещании учредителей.
10. Сообщение директора фирмы о предстоящем сокращении штата.
11. Сообщение финансового директора фирмы о подготовке к ревизии контрольных органов.
12. Речь руководителя предприятия при выходе его на пенсию.
13. Речь директора фирмы на презентации новых товаров на международной выставке.

#### *Контрольные вопросы*

1. В чем специфика деловой риторики?
2. Говорят, что искусство красноречия состоит из трех основных блоков: этоса, логоса, пафоса. Раскройте смысл этих понятий.
3. Охарактеризуйте качество умения слушать как один из главных показателей культуры человека. Как оно проявляется в общении?
4. Перечислите виды дискуссии. В чем ее отличие от спора? Правильно ли считать, что «в споре рождается истина»?
5. Как правильно задавать вопросы, чтобы обеспечить возможность диалога?
6. Какие приемы используют, чтобы придать критике конструктивный характер?
7. Как правильно реагировать на критику, снижая ее «болевой» порог?
8. Говорят, что хорошую речь характеризуют десять положительных качеств. Перечислите их.

#### *Рекомендуемая литература*

1. Гойхман О., Надеина Т. Речевая коммуникация. – М.: ИНФРА-М., 2007. – Главы 1, 2.

2. Горанчук В. Психология делового общения и управленческих воздействий. Теория и практика: учеб. пособие. – СПб.: Нева: ОЛМАПРЕСС Инвест, 2003. – с.130-145.
3. Емышева Е., Мосягина О. Как провести деловую беседу // Управление персоналом. – 2001. – №10. – с.61-62.
4. Кибанов А., Захаров Д., Коновалова В. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Инфра-М., 2007. – Глава 4.
5. Колтунова М. Язык и деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет.: учеб. пособие. – М.: Экономическая литература, 2002. – Главы 2, 3.
6. Кузнецов И. Корпоративная культура делового общения. Приложение 1 / Речи деловых людей. – М.: АСТ, 2005. – с.540-565.
7. Мальханова И. Деловое общение: учебное пособие. 3-е изд. – М.: Академический проект Триста, 2004. – Глава 7.
8. Моргунов Е., Рязанцова Н. Бизнес-конфликтология // Управление персоналом. – 2005. – №16. – с.9-69.

## **Тема 7. Невербальная коммуникация и ее роль в оптимизации общения (изучается самостоятельно)**

### *Вопросы для изучения*

1. Кинесические особенности невербальных коммуникаций. Визуальный контакт.
2. Пространственные факторы делового общения. Дистанции, зоны, позиции.
3. Методика «прочтения» экспрессивных состояний. Правила и приемы использования неречевого способа общения.

### *Задания для самостоятельной работы*

1. С помощью психологической энциклопедии (Аронсон Э.) обозначьте содержание перечисленных ниже понятий. Запомните их смысл. Проверьте свою готовность пользоваться данными терминами в деловом общении.

кинесика

тактильная система знаков

проксемика

(такесика)

просодика

ольфакторная система знаков

экспрессия

интенциональный

экстралингвистика

неинтенциональный

2. Определите и объясните средства невербального языка в данных Вам для анализа фотографиях, рисунках, видеофрагментах.

3. Отработайте приемы ведения деловой беседы с использованием невербальных средств общения (отзеркаливание, подстройка, калибровка).

### *Контрольные вопросы*

1. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении? Какой объем информации в общении передается невербальными средствами?
2. Какие факторы определяют особенности невербального языка?
3. Какие позы, жесты и взгляды противоречат ценностям деловой этики и культуры, а какие, наоборот – способствуют доверию и оптимизации деловых отношений?
4. Как дистанция между субъектами делового общения и взаимное расположение их влияет на психологический и этический комфорт беседы?
5. Какую информацию можно получить (и передать), используя визуальный контакт?
6. Приведите примеры межкультурных различий в невербальном общении (жесты, дистанция, мимика).

### *Рекомендуемая литература*

1. Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Большая психологическая энциклопедия. Психологические законы человеческого поведения. – СПб: ПИТЕР, 2008.
2. Горанчук В. Психология делового общения и управленческих воздействий. Теория и практика: учеб. пособие. – СПб.: Нева: ОЛМАПРЕСС Инвест, 2003. – с.130-145.
3. Кибанов А., Захаров Д., Коновалова В. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Инфра-М., 2007. – Глава 4.

4. Мальханова И. Деловое общение: учебное пособие. 3-е изд. – М.: Академический проект Триста, 2004. – Глава 7.
5. Пиз А. Язык телодвижений. – Н.Новгород: Ай-кью, 1994.
6. Попова Ж. Общение без слов: межнациональные особенности невербального общения. // Менеджмент в России и за рубежом. – 2003. – №4. – с.125-129

## **Тема 8. Деловые переговоры: современные подходы к оптимизации эффективного переговорного процесса (1 занятие)**

### *Вопросы для обсуждения*

1. Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация.
2. Позиционная борьба, переговорные тупики и стратегии «прорыва» (методика Р. Фишера и У. Юри).
3. Критерии эффективности переговорной и посреднической деятельности, предпосылки мирного решения проблем и споров. Приемы оптимизации достигнутых соглашений.
4. Специфика, правила и приемы ведения переговоров в экстремальных условиях.

### *Практическое задание. «Переговорный словарь»*

Работая с рекомендованной литературой и словарем, раскройте смысл понятий:

декларация	«нижняя линия»
джентльменское соглашение	кранч
диспозиция	пакет
договор о намерениях	пакт
нетворкинг	парафирование
кокус	паритет
ринги	переговорное «пространство»

компромисс

пролонгация

консенсус

рамочное соглашение

манипуляция

ратификация

### *Контрольные вопросы*

1. Что нового вносит в теорию и практику переговоров глобализация?
2. Что положено в основу инновационной концепции «принципиальных переговоров» Р.Фишера и У.Юри?
3. В чем специфика коммерческих переговоров в отличие от переговоров другого типа и в чем их сходство?
4. Что можно сделать при подготовке к переговорам, если «все карты» в руках другой стороны?
5. Каковы наиболее важные правила и конструктивные тактические приемы переговорного поведения?
6. Что лучше: подчеркивать достоинства своей позиции или искать слабые места в позиции партнера?

### *Задания для самостоятельной работы*

Подготовьте ответы на следующие вопросы:

1. Вы не добились успеха на переговорах и ушли, хлопнув дверью. Правильно ли Вы поступили?
2. Почему Р.Фишер считает вопрос о том, кто победил на переговорах, некорректным?
3. Как Вы считаете: какое самое «нужное» для переговорщика слово: «нет», «да», «что если», «может быть»?
4. Какие профессиональные качества необходимы деловому человеку, по долгу службы занимающемуся переговорной деятельностью?
5. В чем специфика переговорного процесса с иностранными партнерами?
6. Перечислите предпосылки мирного урегулирования проблем и споров.
7. Как добиться гарантий надежности достигнутых соглашений?



### *Рекомендуемая литература*

1. Вандакурова Е. Переговоры. Никаких игр. Просто работа // Управление персоналом. – 2008. – №6. – с.69-74.
2. Ганеев А., Тронова Л. Конфликтология: формирование установок толерантного создания и поведения. Практикум. – Казань: КГФЭИ, 1999.
3. Грачев Ю. Ведение переговоров с инофирмами. – М.: ЗАО «Бизнес-школа» Интел-Синтез», 2003.
4. Кибанов А., Захаров Д., Коновалова В. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Инфра-М., 2007. – Глава 6.
5. Мальханова И. Деловое общение: учебное пособие. 3-е изд. – М.: Академический проект Триста, 2004. – Глава 5.
6. Мокшанцев Р. Психология переговоров: учеб. пособие. – М.; Новосибирск: Инфра-М: Сибирское соглашение, 2002. – Главы 4-6.
7. Петренко Ю. Основы делового протокола и этики международных переговоров // Вопросы управления предприятием.– 2006.– №4.– с.22-35.
8. Рогачева М. Переговоры как метод решения конфликтов в организации // Управление персоналом. – 2004. – №11-12. – с.70-71.
9. Ханников А. Деловой этикет и ведение переговоров: Правила хорошего тона с комментариями психолога. – М.: ЭКСМО: Книжный дом, 2005.

### **Тема 9. Роль делового этикета в оптимизации общения (1 занятие)**

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Этикет: история, виды, функции. Специфика делового этикета в сравнении со светским и дипломатическим и его принципы.
2. Этикетные нормы приветствия, знакомства, представления. Искусство комплимента. Строуксы. Правила вручения подарков.
3. Деловые приемы: виды, организация, правила рассадки. Правила поведения за столом.
4. Особенности делового общения с зарубежными партнерами.

### *Контрольные вопросы*

1. Чем обусловлена и в чем состоит специфика делового этикета по сравнению со светским и дипломатическим этикетом?
2. Что дает деловому человеку знание этикета и умение вести себя соответственно этикетным нормам?
3. Сформулируйте 7 принципов делового этикета.
4. Назовите основные правила, определяющие этические нормы приветствия, представления, титулирования.
5. Какие правила и рекомендации по оформлению и использованию визитных карточек необходимо знать деловому человеку?
6. Какие виды деловых приемов Вы знаете? Какими общими правилами этикета следует руководствоваться участникам деловых приемов?
7. Compliments and their role in communication. How do they differ from flattery?
8. Каковы общие правила и национальные особенности вручения и приема подарков?

### *Задание для самостоятельной работы*

Изучите основные особенности делового этикета США, Великобритании, Германии, Франции, Италии, Китая, Японии, арабских стран, Индии, стран Латинской Америки. Особое внимание уделите аспектам невербального общения: жестам, позам, дистанциям, визуальному контакту в данных культурах.

### *Рекомендуемая литература*

1. Архангельская М. Бизнес-этикет, или Игра по правилам: правила, принципы, рекомендации. – М.: ЭКСМО, 2002.
2. Беннет К. Деловой этикет и протокол: Краткое руководство для профессионалов. – М.: ОМЕГА-Л, 2006.
3. Кузнецов И. Бизнес-этикет. – М.: Дашков и К, 2007. – Главы 2,4,5.
4. Кузнецов И. Деловая этика и деловой этикет. – Ростов н/Д: Феникс, 2007. – Главы 2, 5.
5. Сабат М. Бизнес-этикет. – М.: Гранд; Фаир-Пресс, 2004.

6. Самохина Т. Эффективное деловое общение в контексте разных культур и обстоятельств: учеб. пособие по профес. межкультур. коммуникации. – М.: Р.Валент, 2005. – Глава 3.

## **Тема 10. Имидж и внешний вид современного делового человека (изучается самостоятельно)**

### *Вопросы для изучения*

1. Имидж как средство делового общения: история, структура и сущность понятия. Персональные, социальные и символические характеристики.
2. Общие требования к внешнему облику делового мужчины. Деловой костюм, обувь, аксессуары.
3. Одежда и внешний облик современной деловой женщины: эталоны вкуса и корректности.
4. Этика служебных отношений мужчины и женщины.

### *Задания для самостоятельной работы*

1. Специалистам хорошо известны слагаемые человеческого обаяния. Назовите их.

2. Прочтите материал «Обязательно ли дедушке кончать Оксфорд?» (В кн.: Ганеев А., Тронова Л. Конфликтология: формирование установок толерантного сознания и поведения. – с.199), выпишите для себя и запомните признаки «джентльменского стиля», который издавна ассоциировался с имиджем хорошо воспитанного и обаятельного человека, образ которого впитал в себя культуру многих поколений.

Авторы считают, что овладение имиджем подлинного джентльмена (и леди) возможно и вне стен Оксфорда в результате упорной работы над собой. Сформулируйте свою точку зрения по этому вопросу. Приведите примеры.

### *Контрольные вопросы*

1. Какие особенности внешней обстановки определяют облик делового человека, стиль его одежды и обуви?

2. Какой внешний вид Вы должны иметь, рассчитывая получить хорошую работу и продвижение по службе?
3. Какими правилами и рекомендациями следует руководствоваться деловой женщине при выборе одежды и обуви для работы?
4. Какие ошибки, по Вашему мнению, допускают деловые женщины, формируя свой внешний облик?

*Рекомендуемая литература*

1. Ботавина Р. Этика деловых отношений. – М., 2002.
2. Василищева А., Ненашева А. Имидж: определение центрального понятия «имиджелогия» / Социально-гуманитарные знания. – №4, 2005.
3. Ганеев А., Тронова Л. Конфликтология: формирование установок толерантного создания и поведения. Практикум. – Казань: КГФЭИ, 1999.
4. Кибанов А., Захаров Д., Коновалова В. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Инфра-М., 2007. – Глава 8.
5. Ковальчук А. Основы имиджелогии и делового общения: учеб.пособие. – Ростов-н/Д: Феникс, 2007. – Глава 2.
6. Кузнецов И. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – Главы 5, 6.
7. Панасюк А. Формирование имиджа: стратегия, психотехнологии, психотехники. – М.: Омега-Л, 2007.
8. Почепцов Г. Имиджелогия. – М., 2001. – Глава 6.
9. Рогачева М. Имидж – составляющая успеха руководителя и организации // Управление персоналом. – 2004. – №17. – с.60-62.
10. Фомина Е., Хоц А. Управление деловым имиджем фирмы в современной российской экономике//Маркетинг в России и за рубежом.- 2008. – №1. - с.46-53.

## **Тема 11. Документационное обеспечение делового общения (изучается самостоятельно)**

### *Вопросы для изучения*

1. Документирование управленческой деятельности. Перечень и характеристика типовых управленческих документов.
2. Общие правила оформления документов.
3. Документирование договорно-правовых отношений в сфере экономической деятельности. Правовое регулирование займов и кредитов, договоров об аренде и купле-продаже.
4. Внешнеэкономические договоры и их документальное оформление.
5. Документация отдела кадров организации. Современные требования к написанию резюме: виды, структура, стиль.
6. Деловое общение и проблемы компьютеризации делопроизводства в офисе организации.

### *Задание для самостоятельной работы*

1. Обдумайте и сформируйте, какие радикальные перемены произошли в документационном обеспечении делового процесса в свете компьютеризации управления, внедрения информационных технологий? Отразились ли эти перемены на деловых отношениях?

### *Контрольные вопросы*

1. Каково значение грамотного и четкого документирования управленческой деятельности для оптимизации делового общения?
2. Назовите основные виды типовых управленческих документов.
3. Какими документами оформляются договорно-правовые отношения в сфере экономической деятельности?
4. В чем специфика документального оформления внешнеэкономических договоров?
5. Какова документация отдела кадров в свете новых подходов к управлению персоналом?

*Рекомендуемая литература*

1. Гутброд Г. Профессиональное деловое общение. / Пер. с англ. – М.: Волтерс Клувер, 2007.
2. Кибанов А., Захаров Д., Коновалова В. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Инфра-М., 2007. – Глава 9.
3. Рогожин М. Документационное обеспечение управления. Практ. пособие. – М.: РДЛ, 2003.
4. Рогожин М. Документы делового общения. – М.: РДЛ, 2005.

**Тема 12. Современные нормы деловой переписки и телефонного разговора (изучается самостоятельно)***Вопросы для изучения*

1. Этикетные нормы и правила деловой переписки. Типы деловых писем и их оформление. Электронные средства обмена деловой информацией. Нэтикет.
2. Информация, передаваемая только в письменном виде. Отдельные случаи передачи сообщений только от руки.
3. Составление письма-отказа, служебной записки, искового заявления, жалобы.
4. Переписка с зарубежными партнерами: императивы овладения международными стандартами деловой переписки.

*Задание для самостоятельной работы*

Познакомьтесь с содержанием книги Р.Теппера «Как овладеть искусством делового письма». Опираясь на рекомендации автора, составьте образец делового письма или служебной записки, например:

1. Письмо-напоминание клиенту о просроченных платежах и долговых обязательствах.
2. Письмо-поздравление с избранием в Совет директоров.
3. Письмо с извещением за допущенную ошибку и предложение компенсации.
4. Письмо-соболезнование.

## 5. Служебная записка руководству фирмы с деловым предложением.

Поощряется формулирование других тем и сюжетов деловой переписки – актуальных в тех сферах деятельности, где заняты студенты заочного факультета (страхование, налогообложение, риэлтерские дело и др.)

### *Контрольные вопросы*

1. Какие принципы и правила являются основополагающими в осуществлении деловой переписки?
2. Какие ошибки чаще всего встречаются в организации деловой переписки российских фирм?
3. Международный этикет делового общения в глобальных сетях. Нэтикет.

### *Рекомендуемая литература*

1. Гутброт Г. Профессиональное деловое общение. / Пер. с англ. – М.: Волтерс Клувер, 2007.
2. Кибанов А., Захаров Д., Коновалова В. Этика деловых отношений: учебник. – М.: Инфра-М., 2007. – Глава 9.
3. Кузнецов И. Бизнес-этика. – М.: Дашков и К, 2007. – Глава 4.
4. Кузнецов И. Корпоративная культура делового общения. Приложение 3. / Рекомендуемые формулировки писем. – М.: АСТ, 2005.
5. Паневчик В. Деловое письмо. – Минск: Амолфея, 2000.
6. Теппер Р. Как овладеть искусством делового письма. – М.: ЮНИТИ, 1994

## **II. Тематика контрольных работ**

### ***Вариант 1. Деловое общение и управление им***

1. Общение как социально-психологическая категория: коммуника-тивный, интерактивный, перцептивный аспекты. Виды, формы и методы общения.
2. Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки.

### ***Вариант 2. Управление деловым общением***

1. Методы управления деловым общением.
2. Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения. Приемы преодоления.

### ***Вариант 3. Этика и этические нормы делового общения***

1. Сущность и основные принципы этики делового общения.
2. Корпоративная мораль и правила этики делового общения.

### ***Вариант 4. Закономерности межличностных отношений в деловой сфере***

1. Закономерности межличностных отношений в деловой сфере.
2. Этические проблемы и «вечные» моральные дилеммы деловой сферы.

### ***Вариант 5. Руководитель – подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя***

1. Деловое «пространство» руководителя: позитивные и негативные приемы общения с подчиненными, этические нормы и правила субординации.
2. «Трудный» руководитель как фактор стрессового риска в служебных отношениях. Правила общения с трудным руководителем.

### ***Вариант 6. Психология личности и практика делового общения***

1. Психологические типы: экстраверты и интроверты. Особенности поведения деловых партнеров с экстравертной и интровертной установками.



## 2. Ролевое поведение в деловом общении.

### ***Вариант 7. Язык как средство делового общения***

1. Основы деловой риторики: принципы речевого воздействия и риторический инструментарий. Культура речи.
2. Подготовка делового совещания, беседы. Правила цивилизованной дискуссии.

### ***Вариант 8. Деловая критика***

1. Этика критических выступлений и приемы ее оптимизации.
2. Правила конструктивного реагирования на критику.

### ***Вариант 9. Невербальные коммуникации и их роль в оптимизации общения.***

1. Невербальные коммуникации: визуальный контакт, язык жестов, мимики и поз.
2. Пространственные факторы делового общения. Дистанции, зоны, позиции.

### ***Вариант 10. Этика и культура деловых переговоров***

1. Этико-культурные компоненты современных переговорных технологий. Правила, помогающие убедить партнера по переговорам
2. Тактические приемы преодоления переговорных тупиков.

### ***Вариант 11. Деловые переговоры с ориентацией на сотрудничество***

1. Критерии эффективности переговорной и посреднической деятельности, предпосылки мирного решения проблем и споров. Приемы оптимизации достигнутых соглашений.
2. Структура и логика переговорного процесса.

### ***Вариант 12. Конфликты деловых отношений и управление ими.***

1. Понятие конфликта в деловой сфере: приемы диагностики и управления.

2. Личностные стратегии поведения в конфликте: проблемы оптимального выбора.

***Вариант 13. Роль делового этикета в оптимизации общения***

1. Этикет: сущность, функции, принципы. Специфика делового этикета в сравнении со светским и дипломатическим.
2. Визитные карточки.
3. Особенности делового общения с зарубежными партнерами.

***Вариант 14. Этикет дистанционного общения в деловой сфере***

1. Этикетные нормы телефонного разговора.
2. Деловая переписка.

***Вариант 15. Имидж и внешний вид современного делового человека***

1. Имидж как средство делового общения.
2. Общие требования к внешнему облику делового мужчины и деловой женщины. Деловой костюм, обувь, аксессуары.
3. Этика служебных отношений мужчины и женщины.

### **III. Вопросы к зачету**

1. Критерии этического уровня деловых отношений.
2. Понятие этики и этикета.
3. Отличие делового этикета от светского и дипломатического.
4. Невербальные коммуникации в структуре общения.
5. Кинетика. Проксемика. Просодика. Такесика.
6. Функции этикета.
7. Сущность понятия «психологическая совместимость» и ее механизмы.
8. Основные структурные элементы делового этикета.
9. Этика субординации: принципы и правила субординационных отношений.
10. Личностные и стилевые особенности «трудного» руководителя. Правила общения с ним.
11. Позитивные приемы общения руководителя с подчиненными в целях оптимизации деловых отношений.
12. Определение типов «трудных» (конфликтогенных) людей в свете типологии Р.Бремсона. Способы реагирования на них в деловом общении.
13. Правила поведения для конфликтогенных людей.
14. Стрессовые факторы делового общения.
15. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизации их последствий.
16. Риторические законы и рекомендации о построении, правилах и приемах публичного выступления.
17. Правила подготовки и прочтения доклада, проведения деловой беседы.
18. Практика проведения деловых совещаний. Отличие совещания от заседания.
19. Правила постановки вопросов и ответов на них для достижения активизации делового общения. Техника активизации слушания.
20. Отличия дискуссии, спора, полемики. Правила цивилизованной дискуссии.
21. Сущность референтности и интернальности как качеств делового человека.
22. Смысл понятий эмпатия, «строуксы», раппорт.
23. Толерантность, ее значимость в культуре современного делового человека.

24. Этические основы и тактические приемы конструктивной критики.
25. Приемы рационального реагирования на критику, снижающие ее «болевой порог».
26. Современные нормы ведения деловой переписки. Типы деловых писем.
27. Тип информации, передаваемая только в письменном виде, в отдельных случаях – только от руки.
28. Современные этикетные нормы делового общения по телефону.
29. Сущность, причины и виды коммуникативных и психологических барьеров. Приемы преодоления.
30. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной оптимизации общения.
31. Характерные черты переговорного процесса как вида делового общения.
32. Этапы развития переговорного процесса и задачи каждого из них.
33. Особенности переговоров с зарубежными партнерами.
34. Этические основы современной переговорной культуры. Суть метода «принципиальных переговоров» Р.Фишера и У.Юри.
35. В чем специфика коммерческих переговоров в отличие от переговоров другого типа и в чем их сходство?
36. В чем специфика переговорного процесса с иностранными партнерами?
37. Предпосылки мирного урегулирования проблем и споров.
38. «Золотое правило этики» относительно к переговорному процессу.
39. Как добиться гарантий надежности достигнутых соглашений?